

KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT RUMBAI KOTA PEKANBARU

Oleh :

Fatwa Suryani

suryanifatwa@gmail.com

Pembimbing: Dr. H. Zaili Rusli SD, M.Si

Jurusan Ilmu Administrasi– Prodi Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik
Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293-
Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

The delivery of public services in Indonesia is still far from the expectations of citizens. Their aspirations to obtain good quality public services seem still unclear when it will happen. To realize good public services as expected, citizens must be supported by good performance. To realize the increasing demands of good performance is not an easy matter for the region, needs improvement efforts still need to be implemented to achieve a quality service. Public services play a critical role in an organization, because the good and bad of an organization depends on the services provided to the community as well as possible, so that people receive the services can be satisfied with the services provided.

The purpose of this study was to analyze the Public Service Performance At Camat Office Rumbai Pekanbaru. To analyze the performance of public services in the District of Tassel views of responsiveness, responsibility, and accountability.

This research was conducted at the Head Office Rumbai Pekanbaru City who became informants in this study is a sub-district, sub-district secretary, Head of Government, Head of the Public Service, Head of peace and public order, Head of FMD, Head of Social Welfare. In collecting the data used a qualitative approach with the method of observation and in-depth interviews, after the data is collected then analyzed descriptively.

Thus the conclusions obtained from this study found that the performance of sub-districts in providing public services to the community has not fully done well and is influenced by several factors: leadership, organizational culture, organizational capabilities and the external environment.

Keywords: *Performance, Public Service, District Office Rumbai of Pekanbaru*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil, melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik sesuai harapan warga masyarakat harus didukung dengan kinerja yang baik.

Secara konseptual kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai secara individu dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang telah dicapai oleh suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi mempunyai keterkaitan erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak dapat dilepaskan sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digunakan atau dijalankan oleh pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

Kantor Camat Rumbai adalah salah satu instansi pemerintah yang memiliki peran memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Aparatur Kantor Camat Rumbai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur pelayanan yang sudah ditetapkan sebelumnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Adapun prosedur pelayanan yang diberikan kecamatan kepada masyarakat dalam pengurusan surat-menyerat sebagai berikut :

1. Surat Pembuatan Laporan Permohonan Izin Riset
 - a. Penerimaan berkas permohonan penelitian (10 Menit)
 - b. Menindaklanjuti permohonan penelitian dan verifikasi oleh sekcab (15 Menit)
 - c. Pengetikan surat yang sudah diverifikasi oleh sekcab (15 Menit)
 - d. Surat yang sudah selesai diketik dan akan di paraf sekcab (15 Menit)
 - e. Penandatanganan surat oleh sekcab (1 Jam)
 - f. Surat di nomori, di stempel dan di foto kopi untuk arsip (15 Menit)
 - g. Penyerahan surat penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan (5 Menit)
2. Pembuatan Laporan Surat Keterangan Tidak Mampu
 - a. Penerimaan berkas permohonan penelitian (10 Menit)
 - b. Menindaklanjuti permohonan penelitian dan verifikasi oleh sekcab (10 Menit)
 - c. Pengetikan surat yang sudah diverifikasi oleh sekcab (10 Menit)
 - d. Di stempel Kecamatan (10 Menit)
 - e. Penyerahan Berkas (10 Menit)
3. Pembuatan Laporan Surat Pindah
 - a. Pemohon membawa berkas surat pindah ke Kasi Pelayanan Umum (15 Menit)
 - b. Kasi Pelayanan Umum menerima berkas dari pemohon dan verifikasi (1 Jam)

- c. Verifikasi dan paraf (1 Jam)
 - d. Menerima berkas mutasi yang telah ditanda tangani oleh camat (1 Hari)
 - e. Berkas mutasi tanah yang sudah di tanda tangani camat, diregister (30 Menit)
 - f. Berkas yang sudah diregister diserahkan oleh kasi Pemerintahan ke pemohon / masyarakat (15 Menit)
4. Pembuatan Laporan Surat Masuk dan Keluar
- a. Diterima surat masuk (5 Menit)
 - b. Ditulis di agenda surat masuk (5 Menit)
 - c. Di lampirkan lembar Disposisi (5 Menit)
 - d. Verifikasi oleh Sekcam (5 Menit)
 - e. Intruksi Camat (5 Menit)
 - f. Sekcam Menindaklanjuti (5 Menit)
 - g. Pendistribusian Surat yang sudah disposisi Camat ke masing-masing bagian (5 Menit)
5. Pembuatan Laporan SKGR Tanah
- a. Pemohon membawa berkas mutasi tanah ke Kasi pemerintahan (15 Menit)
 - b. Kasi Pemerintahan menerima berkas dari pemohon dan verifikasi dan paraf (1 Jam)
 - c. Verifikasi dan paraf (1 Jam)
 - d. Menerima berkas mutasi yang telah ditanda tangani oleh Camat (1 Jam)
 - e. Berkas mutasi tanah yang sudah ditanda tangani camat, di register (30 Menit)
 - f. Berkas yang sudah di register diserahkan oleh ke kasi pemerintahan ke pemohon/masyarakat (15 Menit)
6. Pembuatan Laporan Penerimaan Retribusi Kebersihan dan Persampahan
- a. Masyarakat membayar uang retribusi kebersihan/persampahan (1 Hari)
 - b. Juru pungut menyetorkan uang retribusi ke koordinator (1 Hari)
 - c. Koordinator menyetorkan uangnya ke Bendahara Penerimaan (15 Menit)
 - d. Bendahara menerima dan menghitung uang dari koordinator dan membuat tanda bukti penerimaan (30 Menit)
 - e. Bendahara membuat surat tanda setoran uang ke kas Daerah (15 Menit)
 - f. Surat tanda setoran diketahui Camat (15 Menit)
 - g. Bendahara menyetorkan uang retribusi ke kas Daerah dengan melampirkan surat tanda bukti setoran (1 Jam)
 - h. Bendahara membuat laporan pertanggung jawaban atas penerimaan retribusi (30 Menit)
7. Pembuatan Laporan Rekomendasi Usaha
- a. Penerimaan berkas permohonan penelitian (10 Menit)
 - b. Menindaklanjuti permohonan penelitian dan verifikasi oleh sekcam (10 Menit)
 - c. Pengetikan surat yang sudah diverifikasi oleh sekcam (30 Menit)

- d. Surat rekomendasi yang harus diparaf oleh sekcam (15 Menit)
- e. Penandatanganan rekomendasi oleh camat (1 Hari)
- f. Penomoran berkas dan pengecapan (15 Menit)
- g. Penyerahan berkas (10 Menit)

Setiap tahun Kantor Camat membuat Rencana Kerja sesuai yang di atur oleh Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 54 Tahun 2010, sedangkan dibawah ini rencana kerja di Kantor Camat Rumbai sebagai berikut :

1. Program pelayanan administrasi perkantoran
2. Program peningkatan sarana dan prasarana
3. Program peningkatan disiplin aparatur
4. Program peningkatan kapasitas sumber daya aparatur
5. Program peningkatan pengembangan sistem pelaporan capaian kinerja dan keuangan
6. Program perencanaan pembangunan daerah
7. Program pengembangan kinerja pengelolaan persampahan

Berdasarkan Rencana Kerja di atas terdapat salah satu program yang memiliki kendala yaitu Program Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur, dalam program tersebut ada tertera satu poin tentang Sosialisasi Peraturan Perundang-Undangan tentang Kapasitas Sumber Daya Aparatur. Dalam hal ini Kantor Camat Rumbai tidak pernah melakukan sosialisasi peraturan perundang-undangan tersebut kepada aparatur kecamatan, tetapi

dana diterima setiap tahunnya oleh pihak Kecamatan. Semestinya dana tersebut dioptimalkan untuk melakukan kegiatan seperti seminar sosialisasi peraturan perundang-undangan kepada aparatur kecamatan, namun tidak direalisasikan. Belum optimalnya pelayanan publik di Kantor Camat Rumbai, ditandai dengan belum maksimalnya tugas pokok dan fungsi kecamatan yaitu belum terkoordinasinya penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan yang seharusnya berjalan dengan baik, seperti kurangnya fasilitas pengadaan baliho dan pamflet tentang prosedur pelayanan umum di Kantor Camat sehingga masyarakat tidak mengetahui sistem administrasinya.

Adapun masalah yang berhubungan dengan program peningkatan kapasitas sumber daya aparatur lainnya yang sesuai dengan fenomena dan permasalahan sebelumnya adalah penyalahgunaan wewenang yang dilimpahkan oleh Walikota kepada Camat sesuai dengan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 11 Tahun 2013 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Pekanbaru Kepada Camat dalam bidang Pelayanan Perizinan dan Rekomendasi Usaha.

Hal itu juga disebabkan oleh permasalahan yang sama yaitu tentang sosialisasi peraturan perundang-undangan kepada aparatur Kecamatan Rumbai yang tidak pernah dilaksanakan.

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui Untuk

mengetahui kinerja pelayanan publik di kantor Camat Rumbai dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Kecamatan Rumbai dalam pelayanan publik.

METODE

Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru, dikarenakan perkembangan dan penambahan jumlah penduduk cukup besar dan sudah tentu masyarakat banyak membutuhkan pelayanan untuk membuat berbagai kebutuhan mereka tersebut. Informan dalam penelitian ini adalah :

1. Camat yaitu sebagai instrument untuk mengetahui kinerja kecamatan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dilihat dari segi responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.
2. Kasi Pelayanan Umum dan Kasi Pemerintahan yaitu orang yang di anggap mengetahui permasalahan kinerja pegawai serta kendala yang dihadapi pegawai kecamatan dalam menghadapi keluhan kesah yang disampaikan oleh masyarakat.
3. Masyarakat yaitu sebagai orang yang mendapatkan pelayanan dari pihak Kantor Camat Rumbai.

Untuk memperoleh data yang akurat agar dapat menjawab permasalahan dalam penelian ini, digunakan beberap teknik pengumpulan data yaitu :

a. Observasi

Observasi merupakan kegiatan yang dilakukan penulis untuk melakukan pengamatan tinjauan

ke lokasi agar memperoleh data dan informasi mengenai permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan publik di Kantor Camat Rumbai.

b. Wawancara

Wawancara yaitu melakukan tanya jawab secara langsung kepada narasumber atau responden yang menjadi informan dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan terlebih dahulu untuk memperoleh data primer mengenai pelayanan publik di Kantor Camat Rumbai.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan dan laporan-laporan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Adapun tehnik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif, yang bertujuan menggambarkan fenomena tertentu secara lebih konkrit dan terperinci.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru

Kinerja adalah konsep utama organisasi yang menunjukkan seberapa jauh tingkat kemampuan pelaksanaan tugas-tugas organisasi dalam rangka pencapaian tujuan, terutama tingkat pencapaian tujuan organisasi kecamatan dalam memberikan pelayanan.

Dalam kegiatan pemerintahan sehari-hari yang diutamakan adalah pelayanan, sehingga pelayanan merupakan hal terpenting yang mesti menjadi perhatian serius setiap lembaga birokrasi. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan. Istilah pelayanan umum di Indonesia sering kali diidentikkan dengan pelayanan publik sebagai terjemahan dari *public service*.

Dalam melaksanakan penelitian tentang Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru dalam melaksanakan tugas dan fungsi, penulis menggunakan teori yang dikemukakan oleh Chaizi Nasucha yang menjelaskan bahwa dalam mengukur kinerja organisasi ada tiga hal yang perlu diperhatikan, yaitu Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas.

1. Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan aparat birokrasi kantor camat dalam mengenali dan menanggapi harapan, keinginan, aspirasi dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Camat Rumbai dapat dilihat melalui indikator-indikator sebagai berikut :

- a. Meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan serta perhatian terhadap masyarakat. Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan narasumber yaitu Camat Rumbai sendiri mengatakan bahwa :

“Kami dari pihak kecamatan sudah bekerja sesuai dengan ketentuan peraturan yang ada sebelumnya terutama dalam meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan yaitu sesuai dengan tujuan dan sasaran yang sudah ditargetkan. Upaya dalam meningkatkan kinerja aparatur pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekali setahun kami menerima anggaran untuk melakukan diklat yaitu pendidikan dan pelatihan kepada aparatur kecamatan”. **(Hasil wawancara dengan Bapak Zuhelmi Arifin. S.STP. M.si ; 14 Januari 2015)**

- b. Tingkat keselarasan antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat. Hal ini senada dengan yang dikatakan oleh Camat Rumbai :

“Begini dek, seperti saya katakan sebelumnya, dalam bekerja tentunya harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada, apa lagi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kami dari pihak kecamatan tentunya memiliki rencana kerja yang di buat pertahun, dengan adanya rencana kerja tersebut pekerjaan yang dilakukan untuk mencapai target kinerja tersusun secara sistematis”. **(Hasil wawancara dengan Bapak Zuhelmi Arifin. S.STP. M.si ; 14 Januari 2015)**

- c. Meningkatkan SDM aparatur yang handal dan berwibawa. Hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Camat Rumbai mengatakan bahwa :

“Pada umumnya penempatan pegawai di kantor camat Rumbai memiliki pendidikan S1, sehingga menurut saya kemampuan kinerja aparatur kecamatan disini dalam memberikan pelayanan sudah bagus”. **(Hasil wawancara dengan Bapak Zuhelmi Arifin. S.STP. M.si ; 14 Januari 2015)**

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Camat Rumbai di atas dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Rumbai dalam mengenali dan menanggapi kebutuhan masyarakat sudah bekerja sesuai dengan program rencana kerja yang sudah dibuat dan disusun setahun untuk mencapai target kinerja, sehingga pekerjaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai dengan prosedur.

2. Responsibilitas

Responsibilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan. Responsibilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh Kecamatan Rumbai dapat dilihat melalui indikator sebagai berikut :

1. Menyusun program pelayanan administrasi perkantoran.
2. Menyusun program peningkatan sarana dan prasarana aparatur.

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan narasumber yaitu dengan

Camat Rumbai sendiri mengatakan bahwa dari segi program pelayanan administrasi perkantoran dan sarana dan prasarana aparatur :

“Pada dasarnya kami dari pihak kecamatan sudah bekerja sesuai dengan undang-undang terutama dalam menyusun program pelayanan administrasi perkantoran. Pelayanan kecamatan yang diberikan sudah dijalankan sesuai dengan Rencana Kerja yang diatur oleh Peraturan Daerah Nomor 54 Tahun 2010, serta sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga sudah memadai sesuai ketentuan peraturan perundangan-undangan yang telah ditetapkan. **(Hasil wawancara dengan Bapak Zuhelmi Arifin. S.STP. M.si ; 14 Januari 2015)**

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Camat Rumbai tersebut dapat dikatakan bahwa Kecamatan Rumbai sudah bekerja sesuai dengan undang-undang yang telah dilimpahkan oleh Walikota Pekanbaru yaitu melaksanakan kegiatan organisasi sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.

3. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakholder* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Camat Rumbai dapat dilihat melalui indikator-indikator sebagai berikut :

1. Acuan pelayanan yang dipergunakan aparat birokrasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Pegawai Kasi Pelayanan Umum mengatakan bahwa :

“Sejauh ini aparatur kecamatan telah bekerja dengan baik, melaksanakan tugasnya sesuai dengan petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis yang telah ditentukan sebelumnya sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai dengan standar operasional prosedur”. **(Hasil wawancara dengan Ibuk Hj. Misna, SE ; 14 Januari 2015)**

2. Solusi atau tindakan yang dilakukan aparat birokrasi apabila masyarakat pengguna jasa mengalami kesulitan dalam pelayanan. Hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Pegawai Kasi Pelayanan Umum mengatakan bahwa :

“Sebenarnya ini menjadi kendala untuk kami sebagai aparatur kecamatan dalam melaksanakan tugas terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dimana terkadang salah satunya adalah lingkungan dan pendidikan dari pada masyarakat itu sendiri serta masyarakat yang kurang mengetahui persoalan tentang ketentuan persyaratan berkas yang harus dilengkapi saat melakukan pengurusan surat-menyurat, namun di sisi lain masyarakat ingin urusannya selesai secepatnya, tapi berkas persyaratannya tidak lengkap,

sehingga kami menyarankan masyarakat untuk melengkapi berkasnya tersebut dan kembali pada hari berikutnya, karena kami melakukan pekerjaan terikat dengan peraturan dan harus sesuai dengan SOP. **(Hasil wawancara dengan Ibuk Hj. Misna, SE ; 14 Januari 2015)**

3. Dalam menjalankan tugas pelayanan, seberapa jauh kepentingan pengguna jasa memperoleh prioritas dari aparat birokrasi. Hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Pegawai Kasi Pelayanan Umum mengatakan bahwa :

“Seperti yang ibuk katakan sebelumnya nak, ini kembali lagi kepada masyarakat yang ingin atau sedang berurusan dengan kantor camat, jika masih ada masyarakat yang belum melengkapi berkas persyaratannya, kami dari pihak kecamatan tidak bisa melanjutkan dan memproses surat tersebut, tetapi masyarakat tetap ingin urusannya selesai pada saat itu juga dan syarat yang kurang tersebut akan dilengkapi dan di antar pada besok harinya. Namun disisi lain kami bekerja terikat dengan peraturan yang ada, hal inilah yang menjadi kendala kami, sehingga sebagian masyarakat menilai masih belum maksimalnya pelayanan di kantor camat ini. **(Hasil wawancara dengan Ibuk Hj. Misna, SE ; 14 Januari 2015)**

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Kasi Pelayanan Umum di atas dapat

disimpulkan bahwa kemampuan birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa masih bertindak atas dasar peraturan berupa petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis. Hal ini mengakibatkan birokrasi menjadi lamban dalam memproses setiap perubahan dan aspirasi yang berkembang dalam masyarakat sehingga dalam era globalisasi dan kompetisi, birokrasi dituntut untuk mampu bekerja dengan cepat dalam mengantisipasi dinamika dan problematika yang terjadi di masyarakat.

Faktor Kepemimpinan

Kepemimpinan mempunyai arti yang berbeda-beda tergantung pada sudut pandang atau perspektif-perspektif dari setiap orang yang mendefinisikannya. Pemimpin merupakan seseorang yang memiliki kewenangan dan kemampuan untuk menentukan sebuah kebijakan dalam pengambilan sebuah keputusan serta memiliki kemampuan untuk mempengaruhi orang lain tanpa mengindahkan bentuk alasannya.

Berikut hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat mengenai kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur kecamatan dalam menjalankan kegiatan organisasi dan memberikan pelayanan kepada masyarakat :

“Saya sering berurusan dengan kantor camat, seperti sekarang saya sedang mengurus SKGR, menurut saya kendala saat melakukan proses pelayanan adalah berada pada camatnya sendiri, susah menemui camatnya saja, seharusnya proses pelayanan bisa siap satu hari, namun

ketika camat tidak berada ditempat, saya terpaksa menunggu sampai 3 hari”. **(Hasil wawancara dengan Bapak Anto ; 14 Januari 2015)**

Kemudian tanggapan yang diungkapkan oleh Bapak Anto mengenai kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur kecamatan :

“Menurut saya tentang pelayanan disini baik, aparaturnya ramah, tapi disini lain ada kekurangan disini yang membuat saya jengkel, yaitu masalah membuat nomor register SKGR, mereka tidak malu meminta uang parafnya, tapi yah sudahlah anggap saja itu uang terimakasih”. **(Hasil wawancara dengan Bapak Anto ; 14 Januari 2015)**

Hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan pegawai Kasi Pemerintahan mengatakan bahwa :

“Mengenai biaya dikenakan berdasarkan standar yang ada, apabila masyarakat membayar diluar ketentuan yah staf tidak menolak”. **(Hasil wawancara dengan Bapak Nazaruddin ; 14 Januari 2014)**

Hal senada yang dikatakan oleh salah seorang masyarakat lainnya yang sedang berurusan di Kantor Camat Rumbai, diperoleh informasi mengenai kinerja pelayanan publik di kecamatan Rumbai :

“Menurut saya pelayanannya sudah bagus, hanya saja saya susah menemui camatnya, sehingga saya harus menunggu beberapa hari untuk mengurus surat ini. Jika camat ada pada hari ini, tentu selesai hari ini juga”. **(Hasil wawancara dengan Bapak Naga ; 14 Januari 2015)**

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat yang sedang berada di Kantor Camat Rumbai dan Pegawai Kasi Pemerintahan dapat disimpulkan bahwa masyarakat menilai aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan sudah baik, namun hanya terkendala dengan pemimpinnya saja, karena pemimpin sedang tidak berada ditempat, sehingga proses pelayanan terhenti untuk sementara waktu dan harus menunggu untuk beberapa hari. Disisi lain masyarakat masih mengeluh mengenai biaya yang dikenakan tidak transparansi, tapi masyarakat tidak bisa berbuat apa-apa sehingga masyarakat hanya bisa pasrah dan ikhlas memberikannya dengan menganggap uang terimakasih saja.

Budaya Organisasi

Budaya organisasi merupakan nilai-nilai dan norma yang dianut dan dijalankan oleh sebuah organisasi terkait dengan lingkungan dimana organisasi tersebut menjalankan kegiatannya atau suatu sistem nilai-nilai yang dianut bersama yaitu apa yang di anggap penting dan bagaimana segala sesuatu berjalan yang berinteraksi dengan para anggota organisasi, struktur organisasi dan sistem pengendalian untuk menghasilkan norma perilaku yaitu cara melakukan segala sesuatu di dalam organisasi.

Kegiatan pelaksanaan pelayanan publik yang terjadi di Kantor Camat rumbai dapat dilihat bahwa aparatur kecamatan dalam melaksanakan tugasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat hanya berpedoman pada teknik petunjuk mutlak atau petunjuk teknis sesuai

dengan standar prosedur pelayanan yang sudah ditetapkan sebelumnya saja. Berikut hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat mengenai kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan terutama dalam menjalankan prosedur :

“yah masalah prosedur saya bisa bertanya sih dek dengan aparat kecamatan yang sedang bekerja, cuma terkadang saya sedikit kesal dengan masalah waktu penyelesaian pembuatan surat-menyurat yang dibutuhkan oleh masyarakat, aparat kecamatan sering berkilah bahwa lama pengurusan surat-menyurat yang dibutuhkan oleh masyarakat sangat tergantung pada lengkap atau tidaknya persyaratan si pemohon”.

(Hasil wawancara dengan Bapak Naga ; 14 Januari 2015)

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat diatas dapat disimpulkan bahwa tidak adanya solusi atau tindakan yang dilakukan aparat birokrasi apabila masyarakat pengguna jasa mengalami kesulitan dalam pelayanan. Aparatur kecamatan dalam melaksanakan tugasnya hanya terpaku dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan sebelumnya, karena aparat bekerja sesuai ketentuan dan peraturan yang ada, sehingga aparat tidak bisa memproses berkas persyaratan yang tidak lengkap. Hal ini juga menjelaskan bahwa masyarakat masih belum paham dan minim dengan informasi mengenai prosedur dan kelengkapan berkas persyaratan surat-menyurat, sehingga masyarakat harus kembali pada hari berikutnya.

Kapabilitas Organisasi

Kapabilitas organisasi yaitu konsep yang dipakai untuk menunjuk pada kondisi lingkungan internal yang terdiri atas dua faktor strategis yaitu kekuatan dan kelemahan. Kekuatan adalah situasi kemampuan internal yang bersifat positif yang memungkinkan organisasi memiliki keuntungan strategis dalam mencapai sasarannya, sedangkan kelemahan adalah situasi dan ketidakmampuan internal yang mengakibatkan organisasi tidak dapat mencapai sasarannya.

Lingkungan Eksternal

Lingkungan eksternal terdiri atas dua faktor strategis yaitu peluang dan ancaman atau tantangan. Peluang sebagai situasi dan faktor-faktor eksternal yang membantu organisasi mencapai atau bahkan melampaui pencapaian sasarannya, sedangkan ancaman adalah faktor-faktor eksternal yang menyebabkan organisasi tidak dapat mencapai sasarannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan bahasan dalam penelitian maka dapat ditarik kesimpulan secara rinci sebagai berikut :

1. Kinerja pelayanan publik pada Kantor Camat Rumbai dilihat dari responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas belum seluruhnya dilaksanakan dengan baik, hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut :
 - a. Dari segi responsivitas, kecamatan Rumbai sudah berusaha memberikan pelayanan kepada masyarakat semaksimal

mungkin, yaitu berusaha meningkatkan, mengoptimalkan pelayanan serta SDM di kantor Camat Rumbai sesuai prosedur pelayanan yang ada walaupun belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat.

- b. Dari segi responsibilitas, kecamatan Rumbai dalam pelaksanaan tugas sudah sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.
 - c. Dari segi akuntabilitas, kecamatan Rumbai belum menegedepankan kepentingan masyarakat untuk menjadi acuan utama dalam penyelenggaraan pelayanan. Oleh karenanya pelayanan yang diberikan sangat kaku dan tidak mendorong lahirnya kreativitas. Hal tersebut ditunjukkan oleh penolakan petugas terhadap masyarakat yang datang berurusan dengan berkas yang kurang lengkap. Petugas dalam memberikan pelayanan hanya mengacu pada juklak/juknis.
2. Kinerja pelayanan publik pada kantor Camat Rumbai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih menghadapi beberapa kendala, hal ini dipengaruhi dari faktor kepemimpinan, budaya organisasi, kapabilitas organisasi dan lingkungan eksternal.

SARAN

Dari kesimpulan yang telah dijelaskan, maka ada beberapa saran yang akan dikemukakan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik di kantor Camat Rumbai :

1. Perlunya pelayanan yang berorientasi pada pelanggan atau pengguna jasa (masyarakat).
2. Perlunya diskresi (keleluasaan bertindak). Mengurangi budaya yang dalam pelaksanaan tugas hanya terpaku pada petunjuk mutlak atau petunjuk teknis.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus, dkk, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, UGM, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *“Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik”*, Gadjah Mada University Press.
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik, Teori, dan Praktik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Uha, Prof. Dr. H. Ismail Nawawi, MPA., M.Si. 2013. *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja*. Jakarta: Kencana.
- Robbins. 1994. *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja* (Prof. Dr. H. Ismail Nawawi Uha,

MPA.,M.Si.). Jakarta: Kencana.